Magazine d'information des habitants de Silène

numéro 7 • Octobre 2011

isséo

Silène
habiter en région nazairienne

Silène **met le contact**

Dossier spécial
qualité d'accueil / relation client

CONCOURS
10 livres à gagner !

Situations de handicap :
des solutions adaptées

Le bois s'installe
dans l'habitat

Découvrez
Trignac

Prézégat :
un quartier se livre

Silène, l'habitat de tous
en région nazairienne

Le mot du Président

Ce slogan que Silène affiche sur l'enseigne de son nouvel Espace immobilier en centre-ville de Saint-Nazaire, est notre raison d'être.

Il affirme haut et fort que nous défendons l'idée d'un logement social de qualité, accessible au plus grand nombre, respectueux de l'équilibre social des quartiers.
L'avenir de la ville se joue au travers de la diversité de l'habitat et de ses habitants.

Aujourd'hui, le marché privé exclut des populations. En effet, beaucoup de jeunes ménages quittent la ville car ils ne trouvent pas à se loger à des prix raisonnables. Par ailleurs, de plus en plus de jeunes retraités faisant face à une diminution de leurs revenus demandent un logement aidé. Il est donc nécessaire de leur proposer et de leur présenter une offre adaptée.

L'ouverture de l'Espace immobilier Silène s'inscrit dans cette volonté, mais au-delà, il permet de faire connaître la variété de notre patrimoine et de nos services à un large public. Il permet aussi de valoriser l'image du logement social et de ses habitants et de faire tomber les préjugés. C'est d'ailleurs l'objet de notre campagne d'affichage à Saint-Nazaire.

Les nombreuses constructions et les rénovations en cours contribuent aussi à l'attractivité de l'offre de Silène, tout comme les ouvertures de Points-accueil dans les quartiers et la présence d'un personnel Silène plus nombreux sur le terrain.

88% des locataires se disent satisfaits globalement de Silène et 93% recommanderait Silène à leur entourage. Nous nous réjouissons de ces chiffres qui ont encore progressé. Cela nous encourage à poursuivre nos efforts pour continuer d'améliorer nos prestations et la qualité de vie de tous ceux qui résident déjà ou bientôt chez nous.

David Samzun, Président de Silène

Infos pratiques

Pour contacter Silène :

Silène et vous 02 53 48 44 44 (prix d'un appel local)

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.
En dehors de ces horaires, un service d'astreinte traite les urgences.

Pour un dépannage :

robinetterie : Cofely-Gestal - 02 51 10 60 77
autres prestations : contactez Silène et Vous

Pour une demande de logement / de mutation :

L'Espace immobilier Silène
68 av. du Gal de Gaulle à Saint-Nazaire
du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et 13h15 à 17h30
(16h30 le vendredi) - fermé le lundi matin et le mercredi matin

Pour suivre l'actualité de Silène,
retrouver toutes les infos pratiques et les numéros d'Isséo :
www.silene-habitat.com

Dossier

Téléphone, accueil physique, personnel de proximité, ... Silène met en place de nouveaux services pour permettre à chacun de choisir le mode de contact qui lui convient.

L'équipe de Silène et Vous

Silène et Vous : un vrai service d'accueil téléphonique

« *Silène et Vous, bonjour !* ». C'est d'une voix accueillante que l'une des 7 chargées de clientèle de Silène et Vous répond, quand vous composez le 02 53 48 44 44, le n° de téléphone unique mis en place en 2010.
« *Nous offrons un vrai service aux clients qui nous appellent.* », raconte Evelyne Maisonneuve, la responsable de Silène et Vous. « *Aujourd'hui, nous répondons à 93% des appels, c'est un très bon résultat. Quand exceptionnellement toutes les lignes sont occupées, la personne peut laisser un message sur notre répondeur et nous la rappelons dans les meilleurs délais. Bien sûr, il arrive parfois que le standard soit saturé, par exemple quand tout le monde appelle en même temps pour signaler une panne de télévision ! Ou bien en période de remise en route du chauffage : ça chauffe pour nous aussi !* », ajoute en souriant la responsable.

Silène **met le contact**

Depuis 2 ans, Silène adapte son organisation pour être plus proche de ses locataires et plus réactif. Une nouvelle relation s'instaure petit à petit entre les services de Silène et les locataires. Notre objectif : vous offrir des interlocuteurs disponibles et compétents, pour traiter vos demandes plus efficacement.

Point-accueil secteur Front de mer à Kerlédé

Etre certain d'avoir quelqu'un au bout du fil, c'est bien, mais avoir un véritable interlocuteur qui s'occupe de votre problème et qui sait répondre à toutes les questions, c'est encore mieux !

« *Le gros avantage de Silène et Vous, c'est que la chargée de clientèle traite directement la demande du locataire* », explique Evelyne Maisonneuve. « *Elle a accès à son dossier client, elle connaît l'historique de ses demandes, des travaux dans son logement ou son immeuble. Tout est noté dans le système informatique. Le responsable du secteur peut ainsi connaître immédiatement les problèmes à traiter et intervenir.* »

Les Points-accueil : un interlocuteur près de chez vous

De 3 agences en 2009, nous sommes passés aujourd'hui à 7 lieux d'accueil dans les quartiers de Saint-Nazaire. Et ce n'est pas fini, puisque 3 autres Points-accueil seront créés en 2012, de même que des permanences en mairie dans certaines communes de la CARENE et de Cap Atlantique.

« *Les Points-accueil sont très bien accueillis par les locataires* », commente Benoît Delliaux, Directeur de la Proximité à Silène. « *C'est un vrai plus pour les résidents, car certains préfèrent avoir un interlocuteur en face plutôt que téléphoner ou écrire. Les demandes sont traitées en direct, par des gens qui connaissent bien les résidences et les quartiers* ». Suivant les sites et les jours, l'accueil est assuré, soit par un responsable de secteur, soit par un(e) chargé(e) de clientèle, ou bien par un agent de proximité. Les horaires d'ouverture sont adaptés aux sites.

« *A Kerlédé, le Point-accueil est au milieu d'un quartier de 800 logements Silène, dans un centre commercial très fréquenté : il est donc ouvert tous les jours.* », explique Benoît Delliaux. « *Sur d'autres sites, comme au Petit Caporal, le local est situé au rez-de-chaussée d'un immeuble et ouvre certains jours, une dizaine d'heures par semaine, car il y a moins de passage.* ». Tous les accueils fournissent cependant le même service. « *Nous avons défini des standards : des locaux accueillants et bien équipés, pour pouvoir traiter toutes les demandes et avoir la possibilité de rencontrer son responsable de secteur.* »

La relation avec Silène très appréciée

90%
des locataires sont satisfaits de l'accueil téléphonique (84% en 2010)

92%
satisfaits de l'accueil physique (83% en 2010)

(résultat de l'enquête de satisfaction 2011 – voir le détail dans le Proche de Vous joint à ce numéro)

Suite du dossier >>

Silène et vous

Une chargée de clientèle répond à nos questions

Quels sont les sujets d'appel des locataires ?
C'est très varié, mais le plus souvent, les gens appellent quand ils ont un problème dans leur logement. Par exemple, une porte qui ne s'ouvre plus, une clé de boîte aux lettres perdue, un volet roulant qui fonctionne mal, l'électricité qui saute, la télé qui tombe en panne, un interrupteur cassé, un robinet qui fuit…

Quelles réponses donnez-vous ?
D'abord, nous posons des questions au locataire pour qu'il décrive le plus précisément possible son problème. Il est important de savoir s'il s'agit d'une réparation locative, donc à la charge du client, ou bien si c'est à Silène de commander l'intervention à une entreprise. Bien sûr, s'il s'agit d'une urgence, nous agissons immédiatement, par exemple si on nous signale une panne d'ascenseur.

Comment réagissent les clients ?
Quand il s'agit de réparations locatives, les gens sont souvent déçus et parfois en colère car ils ne comprennent pas pourquoi Silène ne les prend pas en charge, par exemple pour des problèmes de clés ou d'équipement électrique cassé. Mais c'est la règle et nous tâchons de le leur expliquer. Sinon, d'une manière générale, les clients sont contents que leur demande soit prise en compte immédiatement. Il arrive même que la personne nous rappelle pour nous remercier quand le problème est résolu rapidement. Ça fait plaisir !

Comment sont suivies les demandes ?
Elles sont systématiquement enregistrées en informatique dans le dossier du client. Comme ça, si le locataire rappelle ou passe au Point-accueil, tous les interlocuteurs Silène ont l'information et peuvent répondre. La demande parvient automatiquement au responsable du secteur, qui traite la demande ou rappelle le client, s'il a besoin de précisions.

Après un an et demi, pas trop lassée de répondre au téléphone ?
Ah non ! Il y a des moments difficiles, c'est vrai, quand tout le monde appelle en même temps ou quand on a un client mécontent, mais globalement, c'est un travail intéressant. On doit tout connaître de Silène dans des domaines très variés, il faut beaucoup de connaissances pour bien répondre. Et puis surtout, on a un contact direct avec les gens, on a vraiment l'impression d'être utile.

Silène et vous
Un seul numéro de téléphone
02 53 48 44 44

Le saviez-vous ?

L'équipe de Silène et Vous répond à vos appels aussi à l'heure du déjeuner ! Elle assure un service continu du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h.

Pics d'appels : entre 9h30 et 11h30 et entre 14h et 15h30.

Astuce : profitez des heures plus calmes, le midi et en fin de journée, s'il n'y a pas urgence.

Regards croisés

Corinne Talbourdel
responsable du secteur Villeneuve depuis août 2011

« J'ai pas mal de visites dans mes permanences, surtout des locataires d'Avalix. C'est normal puisque le Point-accueil est sur place et que c'est là qu'il y a le plus grand nombre de résidents. Les habitants plus éloignés, comme à l'Ile du Pé ou Terra Nova, viennent peu. Certains ne savent pas que leur Point-accueil est ici maintenant et qu'il est ouvert à tous les habitants du secteur, pas seulement à ceux d'Avalix !
C'est facile d'accès depuis la fin des travaux et les parkings ont été refaits. J'ai invité les locataires de l'Orée du Bois à venir retirer leurs nouveaux badges d'entrée au Point-accueil. Ça m'a permis de faire connaissance avec eux. C'est intéressant d'avoir un accueil : je peux recevoir les gens tranquillement, ça permet de discuter. Les gens me voient traiter leur problème en direct, ça les rassure. Ici, on est au cœur de la vie de tous les jours, on comprend mieux les besoins des habitants et on peut agir plus efficacement. »

Le Point-accueil d'Avalix en pratique

Depuis mars 2010, le Point-accueil est ouvert aux 670 résidents du secteur Villeneuve : Avalix, Les Landettes, F. Dolto, Terra Nova, L'Ile du Pé, L'Orée du Bois, L'Atlas. Il est situé19 rue du Dr Roux, à l'arrière de l'immeuble (accès par une rampe extérieure).

Point-accueil d'Avalix

Jacqueline Beugnier
chargée de proximité à Avalix depuis 2009

« J'assure la permanence du Point-accueil le vendredi et pendant les congés de Corinne. C'est très pratique d'avoir un lieu d'accueil sur place. Comme je suis là tous les jours pour le nettoyage des halls et des abords, certains locataires profitent de me croiser dans l'immeuble ou dehors pour me parler d'un problème. Ils savent que je vais remonter l'information à ma responsable et les tenir au courant. Ça permet de traiter plus rapidement les problèmes. Parfois, certains n'osent pas venir se plaindre, par exemple quand il y a un trouble de voisinage. Il y aussi ceux qui râlent mais qui ne vont pas se déplacer pour parler de ce qui ne va pas. Je les encourage à venir aux permanences pour rencontrer la responsable du secteur. »

Christian Guillou
locataire à Avalix depuis 25 ans

« C'est super d'avoir ce Point-accueil tout près de chez soi ! J'y vais pour moi mais aussi pour les autres car j'ai des voisins qui ne veulent pas se déplacer. Par exemple, j'ai signalé des problèmes d'odeurs, de porte, d'interrupteur cassé… Les personnes de Silène sont très compétentes, surtout pour régler les soucis techniques. Elles s'en occupent aussitôt. Par contre, on n'a pas toujours de réponse pour les problèmes de vie collective et malheureusement, on en rencontre de plus en plus... »

Silène POINT accueil

Permanences :
lundi 8h30 -12h,
mercredi 14h30-17h30,
jeudi 13h30-15h30,
vendredi 10h30-12h

Comment trouver son Point-accueil ?

- **information sur les nouveaux panneaux d'affichage** de halls (mise en place progressive dans toutes les résidences)
- **en appelant Silène et Vous** au 02 53 48 44 44
- **sur notre site internet** www. silene-habitat.com, en rubrique Vous êtes locataire / Vos interlocuteurs.

RÉACTION

Bernard Josso
Président de la CNL, section de St-Nazaire
Administrateur Silène représentant les locataires

« Depuis plusieurs mois, nous constatons une nette amélioration dans le cadre des réclamations et doléances déposées par la CNL ou les locataires par notre intermédiaire. Aujourd'hui, nous avons des interlocuteurs qui nous répondent et qui suivent mieux les dossiers.
Les agents de proximité, les chefs de services Silène prennent mieux en compte nos interventions avec un meilleur suivi dans la réalisation des travaux. Il y a une nette amélioration de la proximité par Silène.

Si parfois, le délai est long entre le dépôt de la réclamation et l'exécution du travail, les réponses données sont souvent insuffisantes pour en comprendre la raison. Nous constatons un suivi irrégulier pour réaliser les travaux en temps voulu. Pour une part, cela provient du manque de disponibilité des agents de Silène.
Dans la dernière période, l'entretien des espaces verts a posé problème et une difficulté certaine subsiste dans ce domaine, le suivi des entreprises sous-traitantes devrait être plus important.

Notre association est considérée aujourd'hui par Silène comme une interlocutrice constructive. Nous représentons 70 % des locataires aux dernières élections, on ne peut nous ignorer du fait de notre activité.
Les réactions parfois « épidermiques » ressenties à notre égard tendent à s'atténuer, voire à disparaître. Aujourd'hui, les problèmes que nous soulevons sont mieux pris en compte. Nous sommes considérés comme un des moyens d'amélioration des contacts avec les locataires et, non comme une contrainte qui dérange. Des progrès sont à réaliser dans le suivi des chantiers et des dossiers mis en avant dans chaque quartier.

Il est certain que les doléances déposées par la CNL aboutissement plus rapidement. L'amélioration des relations Silène/CNL est de nature à mieux satisfaire les locataires. Le poids de la CNL, sa présence dans les quartiers, son activité, sont des éléments mieux pris en compte par le bailleur. Les locataires ont tout intérêt à passer par la CNL pour faire remonter leurs doléances ».

Assurance habitation

Votre téléphone aide-mémoire

« Silène bonjour, l'assurance de votre logement n'étant plus à jour, merci de nous adresser sous 10 jours une nouvelle attestation ».

Depuis mi-octobre, c'est avec ce message téléphonique que Silène vous prévient pour renouveler votre attestation d'assurance en fin de contrat. Il s'affiche sur votre répondeur pour les téléphones fixes et par SMS pour les portables. Les personnes sans téléphone ou dont le numéro n'est plus attribué, continueront à recevoir l'information par courrier.

Pour profiter de ce nouveau service, pensez à nous informer de votre changement de numéro de téléphone !

Espace immobilier Silène
68 av. du Général de Gaulle à Saint-Nazaire (face à la mairie).
Ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et 13h15 à 17h30 (16h30 le vendredi).
Fermé le lundi matin et mercredi matin.

Un Espace immobilier Silène en centre-ville

Le 12 septembre, Silène a ouvert un nouvel espace d'accueil destiné à tous ceux qui recherchent un logement en location ou en accession sociale sur Saint-Nazaire et sa région ou qui souhaitent changer de logement à Silène.

Dans cet espace agréablement aménagé, notre équipe commerciale informe et conseille sur l'offre d'habitat de Silène, que de nombreuses personnes connaissent peu ou mal. À disposition : une table de localisation du patrimoine, des vidéos, des brochures d'information, l'accès au site internet de Silène ainsi qu'au site départemental de la Demande de logement social.

Vous souhaitez changer de logement ?
Désormais, la demande de mutation est traitée comme la demande de logement, avec le même dossier à compléter. Ce formulaire unique est à retirer à l'Espace immobilier, où vous trouverez tous les conseils utiles pour remplir au mieux votre demande.

Vous avez déjà déposé une demande de logement ?
Aucune autre démarche n'est nécessaire, sauf en cas de changement de situation (professionnelle, familiale…). Vous pouvez dans ce cas venir mettre à jour votre dossier à l'Espace immobilier.

Chiffres-clés de la demande

4 000 ménages inscrits comme demandeurs de logements HLM sur la CARENE.

3 000 sur Saint-Nazaire, dont 1 000 locataires en place.

1 000 logements seront attribués par Silène en 2011, dont 70% à des nouveaux résidents et 30% à des locataires en place.

Enquête sociale triennale

Résidents de Silène, qui êtes-vous ?

Silène, comme tous les bailleurs sociaux, doit mener tous les 3 ans une enquête d'occupation sociale auprès de l'ensemble de ses résidents. Ressources, activité, composition familiale, ancienneté dans le logement… Vos réponses permettront d'avoir une connaissance précise des habitants logés et d'en tirer des tendances pour adapter l'offre de logements et de services. Fin octobre, Silène a envoyé plus de 8 000 questionnaires à ses locataires. La réponse est obligatoire.

Enquête SLS

Cette année, l'enquête pour le « Supplément de Loyer de Solidarité » (SLS) est intégrée à l'enquête triennale. Elle ne concerne que les locataires hors quartiers ZUS qui ne perçoivent pas l'APL. Près de 2 000 foyers sont ainsi interrogés tous les ans sur leurs ressources.
Ils devront payer un supplément de loyer s'ils dépassent les plafonds de revenus HLM. Seuls 103 résidents (soit 1% des locataires) paient actuellement le SLS.

Merci de nous retourner votre questionnaire avant fin novembre.

L'enquête de satisfaction en 4 chiffres

88% de satisfaction générale (86% en 2010).

Par rapport à l'an dernier :

+ 10% de satisfaits sur le traitement des réclamations

+ 8% sur les équipements du logement

+ 13% sur le fonctionnement des équipements collectifs

> Retrouvez les principaux résultats commentés dans le Proche de Vous joint à ce numéro.
Résultats détaillés sur notre site internet.

Situations de handicap : des solutions adaptées au patrimoine existant

Le handicap peut prendre de multiples formes, de la personne en fauteuil roulant à celle qui se déplace avec des béquilles, en passant par les malvoyants ou les personnes âgées qui ont de la difficulté à se mouvoir. À toutes ces situations, Silène s'efforce d'apporter des réponses pour améliorer la vie au quotidien, dans des résidences construites à une époque qui prenait peu en compte les situations de handicap.

Pour tous dans les parties communes

Silène intervient en repensant l'accès aux immeubles : suppression des marches menant aux halls pour les remplacer par des rampes, création de cheminements ou de passerelles pour les piétons (comme à La Galicherais, Kerlédé ou Prézégat) rapprochement des places de stationnement pour handicapés des entrées ou rampes d'accès….
Ces approches collectives bénéficient d'ailleurs à tous, y compris aux parents pour qui c'est compliqué de monter des marches avec une poussette !

Selon les besoins dans les logements

Dans l'ancien, il s'agit d'adapter le logement, notamment pour faciliter l'accès à la salle de bain et aux toilettes. Par exemple, remplacer une baignoire par une douche à rebord extra-plat, poser une barre de maintien et de relevage, installer des volants roulants électriques. Silène peut aussi proposer au locataire un logement mieux adapté, en rez-de-chaussée ou dans un immeuble avec ascenseur.

La demande d'adaptation des logements
MODE D'EMPLOI

« Le locataire fait une demande auprès de Silène qui m'est ensuite transmise. Je me déplace chez la personne pour évaluer ses besoins. Parfois, il est bon que la famille soit là pour bien expliquer les difficultés rencontrées. Un rendez-vous peut être pris avec un ergothérapeute du centre de Pen Bron qui rencontre à son tour la personne dans son cadre de vie pour effectuer des recommandations précises, en vue d'adapter le logement si c'est possible. Silène engage alors les travaux nécessaires, à ses frais. Cela peut prendre du temps mais Silène essaie de répondre le mieux possible à chaque demande.
Sinon, Silène peut aussi proposer un nouveau logement plus adapté ».

Claudine Guillet, conseillère commerciale Silène auprès des personnes en situation de handicap.

› Comment ça marche ?

La remise en route du chauffage

En chauffage collectif

Silène suit la météo tous les jours à partir d'octobre pour prévoir la chute des températures sur une longue durée et fixer la date de mise en route du chauffage. Les exploitants ont alors 48h pour atteindre la température contractuelle de 19°C, le temps que le réseau se mette en chauffe et qu'ils fassent quelques réglages.

VOS RÉCLAMATIONS LES PLUS FRÉQUENTES, NOS RÉPONSES

Mon radiateur est froid.
Cela peut être dû à la température extérieure. Quand il fait doux, la chaufferie se met en pause et il n'y a plus de circulation dans les radiateurs. Cela n'empêche pas les 19°C d'être atteints !
Sinon, il peut s'agir d'un souci sur le radiateur : contactez Silène, qui fera intervenir le réparateur concerné.

J'ai froid dans mon logement.
Nous assurons de manière réglementaire, une température de 19°C dans le logement. Parfois, la situation du logement, l'étanchéité des fenêtres, peuvent donner l'impression d'une sensation de froid.

En chauffage individuel

Avec une chaudière, le locataire démarre son chauffage quand il veut et à la température qu'il veut. Lors d'une panne, appelez directement COFELY, entreprise titulaire du contrat d'entretien des chaudières.
Tél. : 02 51 10 60 70

Le bois s'installe dans l'habitat

Chassez le naturel, il revient au galop : l'expression s'applique à merveille au bois, matériau aux multiples avantages qui est de plus en plus utilisé dans la construction, y compris par Silène. Comme un retour aux sources !

Naturel et écologique, le bois a tout pour plaire. Solide, durable, recyclable, il offre des atouts en termes d'isolation naturelle et d'hygrométrie des bâtiments, avec une excellente capacité à absorber l'humidité et la rendre quand c'est nécessaire. On l'utilise aujourd'hui aussi bien dans l'ossature, c'est-à-dire la structure des bâtiments, que dans le bardage extérieur qui permet de protéger l'isolation.

Bois d'ici et d'ailleurs

Différentes essences de bois peuvent être utilisées dans la construction mais toutes n'ont pas les mêmes qualités, le même impact écologique… ni le même prix. Qu'il s'agisse de bois locaux (chêne, châtaignier, pin des Landes…) ou de bois d'importation de pays du Nord (mélèze, douglas, red cedar…), il doit être issu de forêts durablement gérées pour protéger la ressource. Silène ne privilégie pas les bois tropicaux en raison de leur impact écologique, notamment en termes de transport.

Pratique et esthétique

Le bois possède un autre atout de taille : *« il permet davantage de préfabrication, un mot qui faisait peur il y a quelques années »*, explique Yves-Marie Lecointre, Directeur du Patrimoine à Silène. *« Or, la préfabrication en usine permet d'organiser le chantier dans de meilleures conditions, peu importe les intempéries, puisqu'il ne reste que la pose et les finitions à opérer sur place »*.
Enfin, si le bois est de plus en plus apprécié, c'est aussi parce qu'il donne une impression de bien-être et « habille » avec élégance les bâtiments. *« Les habitants de Silène l'apprécient beaucoup car il est chaleureux, comparé au béton qui apparaît comme un matériau froid et dur »*, souligne Yves-Marie Lecointre. Pas de doute, le bois est un matériau d'avenir !

VRAI-FAUX

Un bâtiment en bois, ça brûle plus vite. **FAUX**

Lors d'un incendie, le plus important est que les habitants puissent avoir le temps de sortir sains et saufs d'un bâtiment en flammes.
Or, la combustion du bois est lente et sa résistance aux flammes- surtout lorsqu'il est massif- est supérieure à l'acier et au moins équivalente au béton.

Le bois nécessite beaucoup d'entretien. **FAUX**

À l'extérieur, le bois ne demande pas d'entretien particulier. Sa couleur va changer selon l'exposition du bâtiment et le climat, mais une patine naturelle ne signifie pas qu'il est mal entretenu et cela n'altère en rien ses qualités.

Le bois coûte plus cher. **VRAI mais…**

Si le coût de la construction béton est encore inférieure à celle du bois, l'écart se réduit, c'est pourquoi le bois est de plus en plus utilisé.

ZOOM Du bois dans le parc Silène

Chez Silène, on retrouve du bois dans plusieurs programmes, dans le neuf comme en rénovation. Quelques exemples.

Arbora

Libellia

3-11 rue des Bouleaux

- **ossature entièrement en bois :** les programmes en accession à la propriété, Acadia sur Ville-Ouest et Arbora à La Chapelle-des-Marais. Mais Silène innovait déjà en 1985, avec les maisons en bois de Reton !
- **bardages bois extérieur et/ou structures mixtes béton-bois :** les programmes locatifs Cap Vert, Libellia et Calypso aux Rochelles, Ker Adélie à Kerlédé ou encore Cosmélie à Donges
- **rénovation avec habillage bois :** sur Ville-Ouest, comme les îlots 3-11 et 4-22 rue des Bouleaux

Construction neuve

L'année 2011 aura été riche en livraison de nouvelles constructions, avec près de 300 logements sur 7 opérations, dont 2 en accession. Plus de 200 autres logements sont en chantier pour livraison en 2012.

Soléa

Parc Delzieux

Panama

2 opérations en accession livrées à l'automne

Silène livre 2 programmes de maisons avec jardin, réservées aux primo-accédants.

***Soléa** est située dans le quartier Ville-Ouest, proche des commerces de Grenapin. L'opération comprend 15 villas du T2 au T4, dont la plupart avec un patio intérieur.*

***Arbora** est une opération mixte de 6 locatifs et 7 maisons T4 en accession, dans le nouveau quartier du Clos du Moulin à côté du centre-bourg. Particularité : des maisons tout en bois (voir p.8).*

Livraisons 4e trimestre 2011 (locatif)

***Arbora** – La Chapelle-des-Marais – 6 logements*
***Calypso** – Les Rochelles – 35 logements*
***Parc Delzieux** – Ville-Port – 38 logements*
***Panama** – Ville-Port – 49 logements (1ère tranche)*
***Balnéa** –Kerlédé - 24 logements (1ère tranche)*
***Eneko** – Kerlédé – 7 logements (1ère tranche)*

Entretien/rénovation

Chantiers en cours et prévus au 2e semestre 2011

SAINT-NAZAIRE

VILLENEUVE

Avalix :* *remplacement partiel des sanitaires, remplacement des fenêtres de salle de bain, modernisation des halls et cages d'escalier.*

OCÉANIS VILLE-OUEST

3-11 rue des Bouleaux :* *travaux en cours de finition sur les espaces extérieurs et façades.*
14-40 rue des Frênes :* *travaux sur les espaces extérieurs et façades en cours (fin début 2012).*
1 rue des Bouleaux :* *démarrage avant fin 2011 des travaux sur les espaces extérieurs, travaux de sols dans les logements en cours.*

PRÉ-HEMBERT VILLE-OUEST

Richarderie : *remplacement des portes de halls et/ou d'accès aux parties communes, remplacement des joints de dilatation.*
2 Sapins-1/3 rue des Troënes :* *poursuite et fin des travaux sur les espaces extérieurs et façades, dans les parties communes.*
1 rue des Ajoncs :* *travaux en cours de finition dans les parties communes.*
6-8 et 12-14 rue des Troënes :* *finition des travaux de sols dans les logements, fin de la pose de baies vitrées dans les logements en cours, démarrage des travaux sur les espaces extérieurs.*
5 et 13-15 rue des Troënes :* *travaux de sols dans les logements en cours.*

FRONT DE MER

Kerlédé : *modernisation des halls et cages d'escalier au 1 rue des Plongeons, remplacement de la toiture-terrasse (3-5-7 rue des Eiders).*
Saint-Marc : *remplacement des boîtes aux lettres et peinture des halls et cages d'escalier.*

PLAISANCE

Trébale : *remplacement partiel des sanitaires et/ou robinetterie, modernisation des halls et cages d'escalier, rénovation des éclairages extérieurs.*
Léo Gemptel : *remplacement des sanitaires et/ou robinetterie au 17 bd Sunderland.*
Provence : *remplacement des fenêtres des cages d'escalier.*

JARDINS DES PLANTES

La Galicherais : *rampe d'accès pour les entrées des bâtiments.*
Pertuischaud : *remplacement des portes de halls et d'accès aux parties communes.*

PARC PAYSAGER

Gambetta : *modernisation des halls et cages d'escalier, mise en place de la collecte enterrée et construction d'un local encombrants.*
Le Concerto : *ravalement des façades.*
Coubertin : *remplacement des portes d'accès aux caves, locaux vélos et vide-ordures.*

ESTUAIRE VILLE-PORT

Isau : *rénovation des éclairages extérieurs.*

VILLE-GARE

Cardurand : *remplacement partiel des sanitaires et/ou robinetterie.*
Berthauderie : *peinture des halls et cages d'escalier.*
Toutes-Aides : *remplacement des châssis de toit.*
Prézégat : *travaux d'accessibilité de la rue au hall d'immeuble.*

BRIÈRE/PRESQU'ILE

MONTOIR - Bas Trégonneau : *remplacement des sols PVC et peinture des halls et cages d'escalier.*
SAINT-MALO - La Garenne : *aménagement de l'espace vert central.*
BATZ/MER - Poulan : *remplacement des menuiseries, compléments électriques.*
BATZ/MER - Les Adernes : *nettoyage des façades.*

En 2011, 4 groupes du patrimoine auront été ravalés : Trébale, Gambetta, Concerto, Pâture.

en cours : Le Concerto

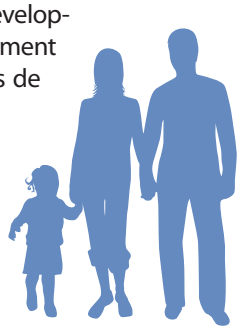
* Projets de résidence

Trignac

Portrait

Située en Brière, aux portes de Saint-Nazaire, Trignac offre un visage aux multiples facettes, avec ses trois zones d'habitation : le centre-bourg, le quartier de Certé en pleine rénovation urbaine, et un ensemble d'agréables petits villages.

Ancien village autrefois rattaché à Montoir-de-Bretagne, Trignac n'est devenue une commune à part entière qu'en 1914. Ses forges de fonte et d'acier fonctionnaient alors à plein régime pour les chantiers navals de Saint-Nazaire. Fermées en 1932, celles-ci ne furent réutilisées que momentanément pendant la guerre, par les Allemands, entre 1940 et 1943. Commune ouvrière depuis toujours, Trignac accueille près de 8 000 habitants sur un territoire de 14,26 km^2. La commune est plébiscitée par les jeunes ménages car elle a misé sur le développement de l'habitat depuis une trentaine d'années, parallèlement au fort développement commercial et industriel sur les zones de Savine, La Fontaine au Brun ou encore Altitude.



INTERVIEW

Sabine Mahé

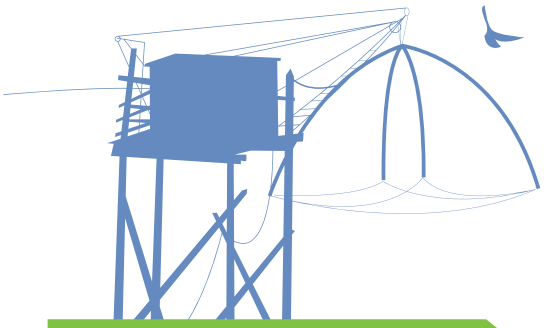
maire de Trignac et administrateur de Silène

Quels sont les atouts de la commune ?

Trignac est d'abord bien située, avec une proximité des grands axes routiers. C'est une commune agréable car chaque secteur a ses équipements collectifs. Par exemple, l'îlot de Bert, en Brière, a son école et son restaurant scolaire. Il y a six écoles sur la commune, de la maternelle au collège. Trignac propose également deux accueils périscolaires et deux multi-accueils, l'un public à Certé - Les Petits Moussaillons - et l'autre privé - Les Petits Chaperons Rouges -, destiné en priorité aux enfants des salariés d'Airbus. Nous avons des équipements sportifs importants, avec un stade de football et un de rugby, mais aussi une bibliothèque, un centre culturel, un centre médico-social départemental à Certé… L'arrivée prochaine de la ligne de bus rapide Hélyce sera aussi un atout.

Quels sont les grands projets ?

Ils sont nombreux et en phase avec notre vision de la mixité sociale qui doit se traduire par une diversité d'habitat et la proximité de services et commerces pour donner du sens aux quartiers. On poursuit la rénovation urbaine de Certé, avec de nouveaux logements individuels ou collectifs sur la ZAC Océane Acacias, dont une quarantaine programmés par Silène qui pilote aussi l'aménagement du pôle associatif. À Trignac, il y a environ 70 associations sportives ou culturelles. Nous avons en projet la création d'une médiathèque et une Maison du Patrimoine verra bientôt le jour. Et puis une résidence hôtelière va ouvrir dans les prochains mois, avec 99 studios-appartements destinés aux voyageurs d'affaires mais aussi aux touristes, ainsi qu'un nouvel immeuble de bureaux. Enfin, le programme de logements de la ZAC de la Butte de Savine est lancé. Silène doit y construire 16 logements individuels et collectifs.



Balade

Une balade à pied ou à vélo du côté du **pont de Paille**, en Brière, où l'on trouve de jolies petites pêcheries sur le Brivet.

À découvrir

Le RC Trignacais

Véritable institution, le club compte plus de 300 joueurs, de la catégorie Moins de 7 ans jusqu'aux Séniors, en passant par les licenciés Loisirs. Il a ouvert un centre d'entraînement pour les 13-18 ans en 2010 et vient d'accéder à la Fédérale 2. De quoi mettre du baume au cœur pour fêter les 100 ans du club en 2012 ! *www.rugby-trignac.com*

Le site des anciennes forges

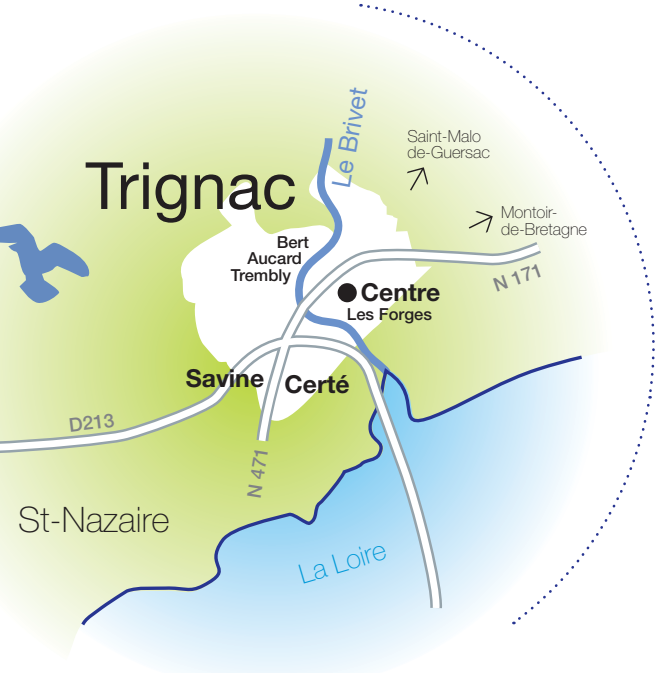
Créées en 1879, elles témoignent du riche passé industriel trignacais.

À vos agendas

Fest'hiver, du 7 au 14 décembre

Contes et vide-grenier des enfants, spectacle, fanfare, arrivée du Père-Noël...

Infos : Centre Culturel Lucie Aubrac, place de la Mairie - tél. 02 40 90 32 48



Silène sur la commune

Trignac Centre

1987 - **32 logements**
place de la Mairie,
rue Marcel Sembat

La Pâture

1987 - **5 logements**
rue Pasteur

La Pâture 1

1990 - **9 logements**
rue Picasso (pair)

La Pâture 2

1992 - **9 logements**
rue Picasso (impair)

Les Boutons d'Or

1997 - **12 logements**
rue Maillol,
rue Camille Claudel

Aéris

2010 - **23 logements**
av. Gilbert Bécaud,
av. Mouloudji

En chantier

Les Blés en Herbe
16 logements
semi-collectifs
et semi-individuels
allée Colette, dans la ZAC
de la Butte de Savine.

À l'étude 4 projets

ZAC de Certé Océane-Acacias
La première opération sera livrée en 2013. Il s'agit de 36 logements BBC, en petit collectif et semi-individuels, situés à l'angle de la rue Jacques Duclos et de l'allée des Prunus (îlot A1), sur le terrain de l'ancien tripode démoli. 3 autres projets de 20, 36 et 8 logements sont prévus pour 2014.

ZAC : Zone d'Aménagement Concerté
BBC : Bâtiment Basse Consommation

Silène possède 90 logements sur la commune de Trignac, soit 16% du locatif social de la ville (557 logements au total).

La plupart des bâtiments datent des années 80-90. L'offre de logements est diversifiée mêlant collectifs, semi-collectifs, semi-individuels et individuels. Tous les groupes ont bénéficié de travaux. Les ravalements de façades des maisons de la Pâture viennent juste de se terminer. En 2012, ce sera le tour des Boutons d'Or. Silène participe activement au renouvellement urbain de la ville. Dans la ZAC de Grandchamps, l'opération innovante Aéris a été livrée récemment. Dans les ZAC de Savine et de Certé, nous avons 5 projets de construction, soit près de 120 nouveaux logements locatifs d'ici 2014.

▸ **Jean-François Tanvet**
est le responsable de secteur en charge de Trignac.

LA PAROLE A...

Laurent Martin

locataire à La Pâture depuis bientôt 10 ans

« On est bien, ici, même s'il manque un boulanger à proximité. Avec ma femme et mes trois enfants, on vit à La Pâture depuis 2002. L'an dernier, on a déménagé pour traverser la rue, dans une maison avec un garage tout proche et un plus grand jardin. L'environnement est tranquille et la vie de quartier agréable car il y a une mixité : des maisons et des appartements avec des couples, des familles comme nous, mais aussi des personnes plus âgées. On se respecte entre voisins. Notre but, c'est de pouvoir devenir propriétaire de notre maison un jour. »

Alexandra Michelet

locataire à Aéris depuis octobre 2010

« Je suis locataire de Silène depuis 23 ans. Avant, j'habitais dans l'une des tours de La Chesnaie qui a été démolie, à Saint-Nazaire. Ce qui m'a plu ici, c'est de ne plus avoir quelqu'un au-dessus de ma tête ni en-dessous. J'ai un bout de verdure et un grand jardin d'hiver. Les enfants - surtout ma dernière de 13 ans - trouvent que le quartier est trop calme mais moi, j'apprécie beaucoup ! Quand je rentre du travail, je décompresse vraiment. Et puis on est proche des zones commerciales, notamment Grand Large, ce qui est pratique. Mes enfants aiment aller y faire du shopping. J'attends aussi avec impatience l'arrivée du bus Hélyce, ça sera plus facile pour l'école et se déplacer en général. »

Prézégat un quartier se livre !

Deux artistes se sont plongés dans le quotidien des habitants de Prézégat et en ont fait un roman graphique, présenté le 27 septembre lors d'une lecture dessinée en plein air.

Dans le cadre du projet du Fanal « Des portraits et des paysages »*, une rencontre artistique originale a vu le jour à Prézégat, ce quartier entre Saint-Nazaire et Trignac, coupé de la ville par la voie de chemin de fer.

Marie Louët, écrivaine et comédienne, et Pierre Place, auteur de bandes dessinées, se sont immergés pendant plus d'un an dans le quotidien des habitants. De leurs rencontres est née une œuvre de fiction, inspirée d'anecdotes et de figures du quartier.
En septembre, le projet s'est complété d'un court-métrage réalisé avec les enfants du centre de loisirs et les jeunes de l'OMJ (Office Municipal de la Jeunesse). Le 27 septembre en soirée, après un repas de quartier et l'inauguration du nouveau square George Brassens, place au spectacle ! Une centaine de personnes s'installent au pied de l'immeuble du 50 rue Edgar Degas, sur le terrain de basket mis à disposition par Silène. La façade de l'immeuble sert d'écran géant pour la projection du court-métrage, avant de laisser place aux dessins de Pierre Place, réalisés en direct à l'encre de Chine pendant la lecture à deux voix du livre par Marie Louët et Christian Anneix, habitant de Raoul Dufy. C'est sous un tonnerre d'applaudissements que cette belle soirée aux températures estivales s'est achevée. On attend avec impatience le prochain portrait de quartier !

** Projet réalisé dans le cadre d'un Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) de la ville de Saint-Nazaire.*

Regards croisés

« Ce livre est une fiction s'inspirant très fortement de la réalité. Les noms des gens ont été changés mais ils se reconnaîtront avec les croquis de Pierre. Nous avons rencontré plusieurs habitants de Raoul Dufy et quelques locataires des immeubles de Prézégat. On a été surpris de trouver des habitants heureux de vivre dans leur quartier, immergé entre ville et campagne. Les enfants nous ont raconté des contrastes sympas de leur quotidien, comme d'aller cueillir des mûres dans les champs près des tours ! Pour l'anecdote, le titre du livre vient du sigle PZT qui est taggué à plusieurs endroits et signifie Prézégat. L'idéal, ce serait que des animations de ce genre perdurent sur le quartier. Ça ne doit pas s'arrêter là ! »

Marie Louët,
co-auteur du livre *Une petite zone tranquille*

« J'aime bien mon quartier, j'ai grandi ici. Je viens au centre de loisirs depuis que je suis toute petite. J'ai bien aimé les animations avec Marie. Nous avons pris des photos de nos endroits préférés et des gens qu'on aime bien à Prézégat. Elles ont été projetées sur le bâtiment en grandeur nature, c'était super ! »

Kamanak Gomis,
10 ans, habitante d'un immeuble de la rue Renoir

Une petite zone tranquille

Livre édité par le Fanal, disponible en librairie - 16€

Brice se sauve de sa banlieue parisienne pour aller à Saint-Nazaire, où son grand-père a autrefois travaillé aux Chantiers. L'enfant vient pour voir la mer, mais à sa descente du train, ses pas le dirigent vers Prézégat…
Il y découvrira des personnages hauts en couleur, dont certains lui révèleront un secret bien gardé concernant son papi et sa mystérieuse « douce » ! Un regard à la fois tendre et drôle sur un quartier pas comme les autres et ses habitants, ceux de la rue Daumier, des tours et des pavillons, qui se côtoient sans se connaître vraiment.

10 livres à gagner !

Tirage au sort parmi les bonnes réponses à la question suivante :
D'où vient le titre « Petite Zone Tranquille » ? Cherchez dans l'article !

Réponse avant le 30 novembre 12h, sur papier libre remis à Silène (Point-accueil ou agent de proximité) **ou par mail** à : contact-isseo@silene-habitat.com, en mentionnant : nom, prénom, adresse (réservé aux locataires Silène).

Editeur : Silène - Office Public de l'Habitat de la ville de Saint-Nazaire
17 rue Mendès France - BP63 - 44602 Saint-Nazaire Cedex
Directeur de la publication : Roger Décobert
Rédaction : Service Communication de Silène
A participé à ce numéro : Véronique Couzinou
Crédits photos : Silène, D. Macel/Ville de Saint-Nazaire, Fotolia

Maquette : O tempora
Impression : La Clonerie - 29 bd Mermoz - 44600 Saint-Nazaire
Magazine quadrimestriel gratuit - N°ISSN 2106 - 3508
Imprimé avec des encres végétales sur papier Satimat Green.
IMPRIM'VERT® FSC

Silène habiter en région nazairienne